



QUALITY

CONTROL

**CULTURA DE CALIDAD,
CONTROL DE PROCESOS
Y MEJORA CONTINUA**

Introducción Unidad II

INTRODUCCIÓN A LA UNIDAD

La Cultura es la forma en que se puede diferenciar a las diferentes sociedades, pueblos o naciones, y cada una de ellas marca una clara forma de vivir, entre ellas la de trabajar. Las formas diversas en que las organizaciones realizan sus actividades tienen que ver con sus actitudes hacia las acciones de reunirse para cumplir las metas y objetivos que ellas se proponen, y es aquí donde se analizan y se proponen formas de mejora en el trabajo.

Existen diferentes filosofías y modelos de calidad que han sido implementados en las empresas y en diferentes países, y de ahí han surgido normas de calidad que ayudan a que las organizaciones las utilicen y se implementen a través de los liderazgos de los gerentes, dirigentes o toda aquella persona que tiene a cargo un grupo de personas, con la finalidad de realizar cambios que den respuesta a las necesidades de las empresas y de los clientes internos y externos, para aumentar la productividad de la empresa y de esta forma poder mantener una buena posición en un mercado cada vez más competitivo.

Como pudimos aprender en la Unidad 1, muchos autores hablan de la cultura de calidad como un sistema que comprende todos los procesos y a todas las personas dentro de la organización, es más una filosofía que vive la empresa y a la cual sus trabajadores deben adaptarse completamente. Un trabajador que no comparte los valores y cultura organizacional de la empresa, naturalmente terminará por irse o ser despedido de la organización, por lo que es importante el proceso de contratación en el que se busquen perfiles que compartan los valores y cultura de la organización, y que se provea entrenamiento constante sobre los mismos a todo el personal. Adicionalmente, los dirigentes de la empresa deben asegurar que la cultura de calidad vaya implícita en todas las tareas y controles de todos los procesos existentes. El control de procesos no debe ser un esfuerzo que la empresa realiza para asegurar la

Introducción Unidad II

eficiencia en un proceso determinado, sino parte de la cultura de calidad que va implícita en cada tarea de cada proceso, y que incluye actividades como la inspección y monitoreo de calidad en cada paso de la cadena de valor de un producto.

En esta unidad utilizaremos el conocimiento adquirido en la Unidad 1 para analizar y formular teorías de cultura de calidad, control de procesos y mejora continua, manteniendo un enfoque holístico y que comprenda estos componentes como parte de un esquema de cultura organizacional dirigido a mantener una calidad superior.

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Al finalizar esta segunda unidad, el alumno comprenderá los conceptos de cultura, cultura de calidad, control de procesos, mejora continua, entre otros.

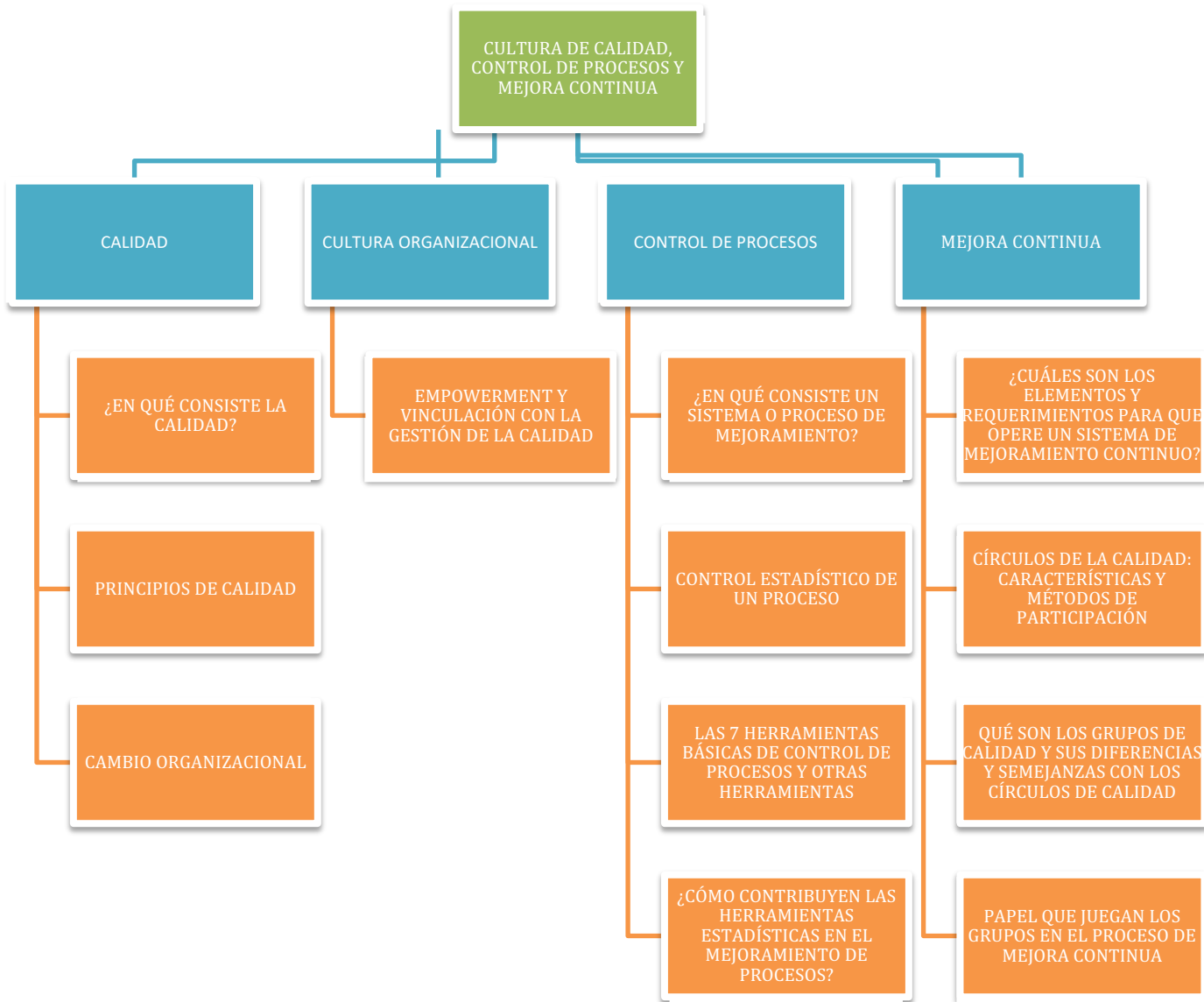
Al término de la unidad, los alumnos podrán analizar las razones que propiciaron la necesidad de un cambio cultural en las organizaciones para enfrentar los retos de la globalización. Conocerán teorías de calidad, círculos de calidad y grupos de calidad y herramientas clave para el control de procesos.

Valorarán la importancia del involucramiento del personal en la toma de decisiones, con el propósito de mejorar la efectividad, eficiencia y velocidad de la operación en las organizaciones.

Reforzarán conceptos de cultura individual y organizacional para que la organización y la calidad en ella puedan ser sostenibles a largo plazo y que la cultura organizacional contribuya de manera más efectiva en la toma de decisiones de negocio para la eficiencia organizacional y en el desarrollo de un clima organizacional que favorezca el trabajo con alta calidad.

Introducción Unidad II

MAPA DE TEMAS



Introducción Unidad II

ACTIVIDADES DE LA UNIDAD

TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDAD
Mejora Continua	Equipos de Trabajo y Mejora Continua	Rasgos Culturales del Pueblo Mexicano
Mejora Continua	Equipos de Trabajo y Mejora Continua	Equipos de Trabajo

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD

EVALUACIÓN	PUNTOS
Actividad: rasgos culturales del pueblo mexicano	4 Puntos
Actividad: equipos de trabajo	5 Puntos
Evaluación de la Unidad	6 Puntos
Total	15Puntos